

**ANALISIS SWOT *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)* PERBANKAN
SYARIAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH
(Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan
PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

LUCKY ADES TIYAN

NPM. 1651020305

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1442 H / 2020**

**ANALISIS SWOT *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)* PERBANKAN
SYARIAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH
(Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan
PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

**LUCKY ADES TIYAN
NPM. 1651020305**

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : Dr. Asriani, S.H., M.H

Pembimbing II : Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1442 H/ 2020**

ABSTRAK

Pada dewasa ini perkembangan teknologi terjadi begitu pesat. Perkembangan teknologi ini juga merambah pada bidang keuangan dengan munculnya era baru yang disebut dengan *Financial Technology (Fintech)*. *Fintech* merupakan istilah dari inovasi pada jasa keuangan. Rancangan penerapan *Fintech* menyesuaikan pada pertumbuhan teknologi yang dikombinasikan pada bidang finansial di lembaga perbankan dan diharapkan dapat mengakomodasi berbagai transaksi keuangan. Untuk itu analisis SWOT menjadi suatu metode yang dapat menganalisis rencana strategis untuk mengkaji kualitas pelayanan perbankan, sehingga diharapkan dapat mengurangi kelemahan semaksimal mungkin yang terdapat dalam Perbankan Syariah dalam menekan berbagai ancaman yang mungkin ada, juga melihat kekuatan Bank Syariah agar dapat menangkap peluang yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah pelayanan berbasis *Fintech* yang diberikan telah berkualitas diimplementasikan oleh PT. Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung melalui metode analisis SWOT. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai pada dua Bank Syariah tersebut dan 30 nasabah dari tiap sampel penelitian. Penulis mengambil data dari penyebaran kuesioner untuk mengukur kondisi internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman) serta melakukan wawancara dengan *customer service* untuk melihat sejauh mana implementasi pelayanan berbasis *Fintech* pada kedua Bank Syariah yang dijadikan objek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah penghitungan manual dengan menggunakan pengukuran pada faktor internal (IFAS) dan eksternal (EFAS), kemudian dengan menghitung pada faktor internal-eksternal untuk mengetahui posisi kuadran SWOT Bank Syariah. Selain itu, mengukur persepsi nasabah dengan menggunakan teknik rentang skala untuk melihat dimensi kualitas pelayanan berbasis *Fintech* pada Bank Syariah. Hasil analisis menunjukkan bahwa PT. Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung berada pada posisi kuadran 2 dimana ini berarti Bank Syariah harus menggunakan strategi diversifikasi. Sedangkan untuk kualitas pelayanan berdasarkan persepsi nasabah, PT. Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung dinilai sangat puas dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung dinilai puas.

Kata kunci: Fintech, SWOT, Kualitas Pelayanan, Kuadran



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin, Sukarame I Telp. (0721) 703289 Bandar Lampung

PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SWOT *FINANCIAL TECHNOLOGY* (FINTech)

PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN BANK SYARIAH (Studi Pada PT. Bank

Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT.

Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung)

NAMA : LUCKY ADES TIYAN

NPM : 1651020305

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH


FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM


MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Asriani, S.H., M.H.


M. Kurniawan, S.E., M.E.Sy.

NIP. 196605061992032 001

NIP. 198605172015031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy., D.B.A.

NIP. 198208082011012009



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin, Sukarami I Telp. (0721) 703289 Bandar Lampung

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **ANALISIS SWOT FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH** (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung) disusun oleh **Lucky Ades Tiyan, NPM : 1651020305** Jurusan Perbankan Syariah, telah diajukan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Rabu, 30 September 2020**

TIM MUNAQSAH

Ketua Sidang : Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy.

Sekretaris : M. Yusuf Bahtiar, M.E.

Penguji I : A. Zuliansyah, S.Si., M.M

Penguji II : Dr. Asriani, S.H., M.H

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Ruslan Abdul Ghafur, M.Si

NIP. 198008012003121001

MOTTO

...وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُهُوَ شَيْئًا ۖ وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا ۖ وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ

وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ٢١٦

“....Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.” (Q.S. Al-Baqarah: 216)

Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu.

(Ali Bin Abi Thalib R.A)

“Dream, Hardwork, Pray – Jangan takut bermimpi. Wujudkan impian itu dengan kerja keras. Mintalah restu orang tua dan Allah dengan cara berdoa.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Tidak lupa penulis persembahkan Skripsi ini sebagai rasa Terima Kasih yang sebesar-besarnya dan bentuk kasih sayang penulis kepada:

1. Kedua Orang Tua saya yang sangat saya cintai dan saya sayangi. Ter-untuk Papa Terima Kasih sudah mencurahkan segala keringat, tenaga serta doa yang tiada henti-hentinya untuk menyekolahkan saya hingga menjadi seorang sarjana. Tanpa Papa, mungkin saya tidak dapat memperoleh gelar ini. Dan ter-untuk Mama. Terima Kasih telah dengan ikhlas mendengar keluh kesah anak-mu ini, Terima Kasih atas segala semangat dan doa yang tiada henti untuk saya, sehingga pada saat ini saya telah menyelesaikan studi saya. Semoga Papa dan Mama selalu diberikan kesehatan, rezeki yang berlimpah serta kebahagiaan dunia dan akhirat. *Aamiin Allahumma Aamiin*.
2. Kakak-Kakak Saya, Mas Lufvie, Mba Ela, Mba Ana, Mas Ferry, Terima Kasih untuk dukungan moril serta doa yang telah kalian berikan sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya. Mas dan Mba, yang selalu memberikan nasihat baik kepada saya dan yang telah memberikan dukungan serta motivasi baik moril maupun materil.
3. Rafa dan Rafif, ponakan saya yang saya sayangi, Terima Kasih untuk kalian.
4. Almamater UIN Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Lucky Ades Tiyan lahir di kota Bandar Lampung pada 27 Desember 1997. Anak ketiga dari tiga bersaudara dari Bapak Suroto Adi dan Ibu Maryati. Selama 17 tahun penulis telah menempuh pendidikan mulai dari:

1. Taman Kanak-Kanak (TK) Sriwijaya Way Dadi Bandar Lampung pada tahun 2003 s.d 2004
2. Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Way Dadi Bandar Lampung pada tahun 2004 s.d 2010
3. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 12 Bandar Lampung pada tahun 2010 s.d 2013
4. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 5 Bandar Lampung pada tahun 2013 s.d 2016
5. Penulis melanjutkan pendidikan tingkat Sarjana di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) mengambil Program Studi Perbankan Syariah sejak tahun 2016 dan telah menyelesaikan studi pada tahun 2020.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Dengan segala rasa syukur penulis haturkan hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Analisis SWOT *Financial Technology (Fintech)* Perbankan Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung Dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung)”**.

Penelitian ini disusun sebagai tugas dan persyaratan dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan, bantuan, arahan, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, maka penelitian ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu, tidak lupa penulis mengungkapkan rasa Terima Kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghafur, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Asriani, S.H., M.H. selaku dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung sekaligus Pembimbing

Akademik yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, arahan serta membimbing dalam penelitian ini.

4. Bapak M. Kurniawan, S.E., M.E.Sy. selaku dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung sekaligus Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan motivasi dan bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, arahan serta membimbing dalam penelitian ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah membantu penulis untuk mendapatkan ilmu, informasi dan segala urusan kampus.
6. Pimpinan Cabang PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini dan Segenap Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung yang telah memberikan data dan informasi kepada penulis sehingga penelitian ini dapat dapat terselesaikan.
7. Pimpinan Cabang PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini dan Segenap Pegawai PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar yang telah memberikan data dan informasi kepada penulis sehingga penelitian ini dapat dapat terselesaikan.
8. Teman-teman terbaik sekaligus penghibur bagi penulis dikala suka maupun duka Anissa Dwi Kurniawati, Ayub Engghartama, Rezha Nia Ade Putri Edy, Kiki Mauriska Chairunnisa, Herlinda Okta Berini yang selalu memberikan

semangat, motivasi dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

9. Teman-teman AMI6OS Lucky Satria Budiman, M. Sugi Arto, Fadlan Ramadhan, Khoirul Mukmin, Yuris Alfathony yang selalu memberikan dukungan secara moril serta hiburan untuk penulis.
10. Seluruh pihak-pihak dan teman-teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.

Semoga bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i mendapat balasan dan berkah dari Allah SWT. *Aamiin Allahumma Aamiin.*

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki dalam menulis Skripsi ini. Penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. *Aamiin Yaa Rabbal'Alamiin.*

Bandar Lampung, 30 September 2020

Lucky Ades Tiyan

NPM.1651020305

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
ABSTRAK	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
SURAT PERNYATAAN	V
MOTTO	VI
PERSEMBAHAN.....	VII
RIWAYAT HIDUP	VII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR.....	XVII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XVIII
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Pemilihan Judul	2
C. Latar Belakang Masalah	3
D. Fokus Penelitian.....	10
E. Rumusan Masalah.....	11
F. Tujuan Penelitian	12
G. Manfaat Penelitian	13
H. Tinjauan Pustaka.....	14
I. Metodologi Penelitian.....	18
BAB 2 : LANDASAN TEORI	32
A. Analisis SWOT	32
1. Definisi Analisis SWOT	32

2. Fungsi Analisis SWOT	32
3. Manfaat Analisis SWOT.....	33
4. Keunggulan Analisis SWOT	33
5. Tahap Analisis SWOT.....	34
B. <i>Financial Technology (FinTech)</i>	35
1. Definisi <i>Financial Technology (FinTech)</i>	35
2. Jenis-Jenis <i>Financial Technology (FinTech)</i>	35
3. Manfaat <i>FinTech</i>	37
C. <i>FinTech Dalam Perbankan Syariah</i>	38
D. Pelayanan Bank Syariah	40
1. Definisi Pelayanan	40
2. Kualitas Layanan Perbankan	41
E. <i>FinTech Dalam Perspektif Syariah</i>	44
1. <i>FinTech</i> Dalam Perspektif Syariah.....	44
2. Kualitas Pelayanan Bank Berbasis <i>FinTech</i> Dalam Perspektif Syariah.....	46
BAB III : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
1. Profil Perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri.....	49
2. Profil Perusahaan PT. Bank BNI Syariah.....	53
B. Produk-Produk PT. Bank Syariah Mandiri	56
C. Produk-Produk PT. Bank BNI Syariah	58
D. Hasil Penelitian	60
1. Implementasi Pelayanan Berbasis <i>Fintech</i> Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung	60
2. Implementasi Pelayanan Berbasis <i>Fintech</i> Pada PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Kedaton Bandar Lampung.....	68

BAB IV: ANALISIS DATA	73
A. Analisis SWOT <i>Fintech</i> Perbankan Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah.....	73
1. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung	74
2. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung	84
B. Perbandingan Hasil Analisis SWOT <i>Fintech</i> Perbankan Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah	94
C. Kualitas Pelayanan Berbasis <i>Fintech</i> Bank Syariah Berdasarkan Persepsi Nasabah.....	135
BAB V : PENUTUP	111
A. Kesimpulan.....	111
B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tinjauan Pustaka	14
Tabel 1.2. Tabel Matrik IFAS	26
Tabel 1.3. Tabel Matrik EFAS	27
Tabel 1.4. Tabel Matrik SWOT	30
Tabel 4.1. Hasil Olah Data Faktor Kekuatan (<i>Strengths</i>) PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung	74
Tabel 4.2. Hasil Olah Data Faktor Kelemahan (<i>Weaknesses</i>) PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.....	75
Tabel 4.3. Hasil Olah Data Faktor Peluang (<i>Opportunities</i>) PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.....	76
Tabel 4.4. Hasil Olah Data Faktor Ancaman (<i>Threats</i>) PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung	77
Tabel 4.5. Hasil Olah Data Faktor SWOT PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung	78
Tabel 4.6. Matrik SWOT PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung	81
Tabel 4.7. Hasil Olah Data Faktor Kekuatan (<i>Strengths</i>) PT. Bank BNI Syariah Mandiri KC Tanjung Karang Bandar Lampung	84
Tabel 4.8. Hasil Olah Data Faktor Kelemahan (<i>Weaknesses</i>) PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung	85
Tabel 4.9. Hasil Olah Data Faktor Peluang (<i>Opportunities</i>) PT. Bank BNI Syariah	

KC Tanjung Karang Bandar Lampung	86
Tabel 4.10. Hasil Olah Data Faktor Ancaman (<i>Threats</i>) PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung.....	87
Tabel 4.11. Hasil Olah Data Faktor SWOT PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung	88
Tabel 4.12. Matrik SWOT PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung..	91
Tabel 4.13. Perbedaan Hasil Analisis SWOT Faktor Internal (Kekuatan)	94
Tabel 4.14. Perbedaan Hasil Analisis SWOT Faktor Internal (Kelemahan)	96
Tabel 4.15. Perbedaan Hasil Analisis SWOT Faktor Internal (Peluang).....	97
Tabel 4.16. Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.....	98
Tabel 4.17. Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung.....	100
Tabel 4.14. Perbedaan Hasil Analisis SWOT Faktor Internal (Ancaman)	101
Tabel 4.15. Hasil Perhitungan <i>Service Quality (Serv-Qual)</i> PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.....	106
Tabel 4.16. Hasil Perhitungan <i>Service Quality (Serv-Qual)</i> PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Analisis SWOT	28
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.....	52
Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung.....	55
Gambar 3.3. Tampilan <i>Mobile Banking</i> PT. Bank Syariah Mandiri.....	62
Gambar 3.4. Tampilan halaman <i>website</i> resmi PT. Bank Syariah Mandiri.....	64
Gambar 3.5. Tampilan Pembukaan Rekening pada <i>Mandiri Syariah Mobile</i>	65
Gambar 3.6. Pembukaan rekening melalui halaman <i>website</i> PT. BSM	66
Gambar 3.7. Tampilan Menu Aplikasi HasanahKu	68
Gambar 3.8. Tampilan Menu Aplikasi Waqaf Hasanah	69
Gambar 4.1. Diagram Analisis SWOT PT. Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung.....	79
Gambar 4.2. Diagram Analisis SWOT PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Berita Acara Sempro

Lampiran 2 : Surat Tugas Penguji Munaqasah

Lampiran 3 : Berita Acara Munaqasah

Lampiran 4 : Blanko Konsultasi

Lampiran 5 : Surat Izin Riset

Lampiran 6 : Form Wawancara

Lampiran 7 : Form Kuesioner/Angket Analisis SWOT

Lampiran 8 : Daftar Jawaban Responden Kuesioner Analisis SWOT

Lampiran 9 : Metode Perhitungan Analisis SWOT

Lampiran 10 : Form Kuesioner/Angket *Service-Quality*

Lampiran 11 : Daftar Jawaban Responden Kuesioner *Service-Quality*

Lampiran 12 : Metode Perhitungan Rentang Skala Kuesioner *Service-Quality*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam mendalami judul skripsi, penegasan judul menjadi sebuah langkah awal. Guna mempermudah dalam memahami skripsi yang penulis buat, dirasa penting untuk menguraikan agar menjadi lebih jelas. Penegasan judul dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Analisis SWOT merupakan penilaian menyeluruh pada sisi internal yaitu kekuatan (*strenghts*) dan kelemahan (*weakness*), serta sisi eksternal yaitu peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) pada suatu lembaga ataupun fenomena tertentu.¹
2. *Financial Technology (Fintech)*, seperti yang dijabarkan oleh NDRC (*The National Digital Research Centre*), merupakan “*innovation in financial services*” atau “inovasi dalam layanan keuangan”, merupakan sebuah perubahan dalam bidang keuangan dan dibalut teknologi terbarukan.²
3. Perbankan Syariah menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah.³

¹ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1*. (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008). h, 64

² Muhamad Rizal, Erna Maulina, Nenden Kostini, “*Fintech As One Of The Financing Solutions For SMEs*”, (Jurnal Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UNPAD)

³ UUPS NO. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 7

4. Kualitas adalah tingkatan akan baik atau buruknya sesuatu hal menyangkut mutu, derajat, kadar atau taraf tertentu.⁴
5. Pelayanan adalah sebuah kinerja dari suatu pihak ke pihak yang lain, yang bersifat tak mengakibatkan kepemilikan apapun serta tak berwujud fisik.⁵

B. Alasan Pemilihan Judul

Penulis memiliki beberapa alasan secara objektif dan secara subjektif dalam memilih judul tersebut untuk diangkat menjadi suatu penelitian, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Alasan Objektif

Pada dewasa ini perkembangan teknologi terjadi begitu pesat. Perbankan Syariah sebagai lembaga keuangan yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus terus melakukan inovasi agar tidak tertinggal oleh para kompetitornya. Perkembangan teknologi ini juga merambah pada bidang keuangan dengan munculnya era baru yang disebut dengan *Financial Technology (Fintech)*. Jika dahulu masyarakat harus bersusah payah melakukan transaksi keuangan secara tradisional, kini dapat dilakukan dengan *mobile phone*.

Sebagai lembaga keuangan perantara atau *intermediary finance*, Perbankan Syariah menjalankan operasinya dengan menyalurkan pembiayaan dan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Untuk mengikuti

⁴ <https://kbbi.web.id/kualitas>

⁵ Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 158

arus perkembangan teknologi, tentunya Bank Syariah tak bisa dilakukan dengan cara yang tradisional atau manual saja. Bank Syariah harus terus mengikuti perkembangan zaman dengan terus berinovasi dan mengembangkan teknologinya agar dapat terjun bersaing dengan perusahaan lainnya.

Bank Syariah harus tepat dalam menyusun sebuah strategi baru. Analisis SWOT menjadi suatu cara yang tepat untuk menilai strategi, apakah berdampak positif atau negatif pada Bank Syariah. Dengan menilai dari segi internal dan eksternal, maka dapat diidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi dan dapat dinilai apakah Bank Syariah dalam keadaan merugi atau menguntungkan.

2. Alasan Subjektif

- a. Materi bahasan penelitian ini serasi dengan keilmuan peneliti, sesuai dengan hal yang diajarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung.
- b. Penelitian ini dapat peneliti selesaikan dikarenakan tersedianya literatur yang memadai serta data dan informasi yang mudah didapat yang berkenaan dengan penelitian ini, baik sumber data berupa primer ataupun sekunder.

C. Latar Belakang Masalah

Di era percepatan teknologi dalam revolusi industri 4.0 sekarang ini, peluang sekaligus tantangan beriringan saling mengikuti. Sebagai ilustrasi, dahulu manusia hanya melakukan aktivitas bisnisnya dengan mesin ketik, super komputer dan sebagainya. Namun saat ini berbagai aktivitas dapat dilakukan melalui satu genggam saja yaitu melalui *handphone*. Perubahan dalam revolusi industri 4.0 ini menuntut semua elemen, tak terkecuali lembaga keuangan harus cepat beradaptasi dalam menyikapinya agar tetap bisa bertahan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.⁶

Perkembangan teknologi yang semakin pesat harus mengambil sebuah langkah yang tepat. Tujuan utama berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi guna memudahkan aktivitas manusia dalam berbagai bidang, salah satunya pada aktivitas keuangan. Pada sektor keuangan sendiri, inovasi teknologi sebenarnya bukan suatu fenomena baru karena hubungan teknologi dan keuangan memiliki sejarah yang panjang.⁷ Perkembangan teknologi tersebut telah mendisrupsi pola perilaku masyarakat dalam hal mencari informasi serta fitur layanan digital. Hal ini dapat dilihat dari tingginya penggunaan internet yang tiap tahun terus berkembang. Berdasarkan data yang diungkapkan oleh www.eMarketer.com, pengguna jasa layanan internet pada tahun 2017 di Indonesia sebesar 112,6 juta penduduk dan mengalami kenaikan pada tahun 2018

⁶ Andi Fariana & Ahmad Safii, “Sinergi *Fintech* Dengan Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum” (Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam ABFII Perbanas Jakarta, 2018).

⁷ Muhammad Afidi Nizar, “Teknologi Keuangan (*Fintech*): Konsep dan Implementasinya di Indonesia”, <https://www.researchgate.net> (Artikel: December 2017)

sebesar 123 juta penduduk, atau meningkat sekitar 8,4%.⁸ Hal ini yang harus menuntut Bank Syariah untuk terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman dan juga menangkap peluang yang begitu potensial

Salah satu bahan kajian terkini di Indonesia dalam hal berkembangnya teknologi ialah *Financial Technology (Fintech)*. Berdasarkan definisi yang dijelaskan *National Digital Research Centre (NDRC)*⁹, *Fintech* merupakan istilah dari inovasi pada jasa keuangan. Perkembangan *Fintech* ini telah berhasil mendisrupsi kehidupan masyarakat, yang tadinya hanya bersifat manual kini masyarakat dituntut untuk terus mengikuti berkembangnya era yang serba digital. *Fintech* adalah sebuah pemaknaan yang menunjukkan akan suatu lembaga keuangan yang menawarkan pelayanan teknologi terbaru pada sektor keuangan. Lembaga keuangan berbasis *Fintech* kebanyakan adalah perusahaan yang berorientasi pada sektor UMKM yang tak mempunyai aset terlalu banyak, tetapi memiliki berbagai ide-ide yang nyata terkait cara mereka memunculkan hal-hal baru atau bagaimana dalam meningkatkan pelayanannya. Umumnya perusahaan yang berkembang pada sektor ini adalah *Fintech* berbasis *start-up*.¹⁰

Sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang syariah, Perbankan Syariah juga diwajibkan mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pasar yang kian berkembang dewasa ini. Perbankan Syariah menurut UUPS N0.

⁸ [Http://www.emarketer.com](http://www.emarketer.com). Diakses pada tanggal 28 September 2019 Pukul 10.45 WIB.

⁹ Ridwan Muchlis, "Analisis SWOT *Financial Technology (Fintech)* Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)", (Jurnal At-Tawassuth, 2018)

¹⁰ Vetlana Saksonova and Iriana Kuzmina-Merlino, "*Fintech as Financial Innovation-The Possibilities and Problems of Implementation, European Research Studies*". Jurnal Volume XX Issue 3A, 2017, pp.961-973.

21 Tahun 2008 adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹¹ Perbankan menjalankan bisnis yang berkuat pada pelayanan atau jasa, yang mana bisnis utamanya ialah mengumpulkan dana dari masyarakat (*funding*), selanjutnya menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat (*financing/lending*) dan juga menyediakan jasa pelayanan perbankan (*banking service*) yang biasa dikenal dengan fungsi *Intermediary finance* atau sebagai lembaga perantara.¹²

Industri perbankan memiliki pandangan yang sedikit berbeda tentang *Fintech* dibandingkan dengan pandangan yang dimiliki komunitas *Fintech* berbasis *Start-up*. Misalnya terkait pada masa perkembangan *Fintech* 1.0 dimana munculnya pemberi pinjaman P2P (*Peer to Peer Lending*) dan perusahaan pembayaran baru. Pada era tersebut semua orang berbicara tentang perubahan disruptif dan menawarkan layanan perbankan secara terpisah-pisah. Kemudian baru pada perkembangan *Fintech* 2.0 telah mendorong ini lebih jauh, dimana saat pemain-pemain baru dunia *Fintech* bermunculan, bank mulai bekerja sama dengan mereka sehingga disebut dengan era kolaborasi dan kerjasama.¹³

Potensi perekonomian digital di Indonesia merupakan hal yang esensial untuk tumbuh. Kecepatan laju perubahan berakibat munculnya berbagai inovasi

¹¹ UU NO. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 7

¹² Totok Budi Santoso dan Nuritomo, *Bank dan Lembaga Keuangan Edisi 3*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017). h, 216

¹³ Chris Skinner, *Manusia Digital*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2018). h, 172-173

baru dalam berbagai sendi kehidupan, terutama pada bidang keuangan seperti pada sistem pembayaran. Secara umum *Fintech* menggambarkan perkembangan begitu pesat diberbagai sektor, dimulai dari *start-up* pembayaran (*payment*), peminjaman (*lending*), perencanaan keuangan (*personal finance*), investasi ritel, pembiayaan (*crowdfunding*), remitansi, riset keuangan dan lain-lain.

Rancangan penerapan *Fintech* diharapkan dapat mengakomodasi berbagai transaksi keuangan dimana adanya kombinasi antara pertumbuhan teknologi yang dan bidang finansial pada lembaga perbankan.¹⁴ Salah satu tujuan penerapan *Fintech* adalah meningkatkan kemudahan operasional dan kualitas pelayanan bank kepada nasabahnya, karena pemanfaatan *Fintech* ini sesuai dengan semakin tumbuhnya akan kebutuhan manusia akan layanan keuangan berbasis digital dan penggunaan internet untuk mengakses data digital.¹⁵

Dimensi kualitas pelayanan bank menjadi faktor yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Dalam menggunakan layanan Bank Syariah, nasabah disajikan berbagai macam fitur, salah satunya ialah penerapan *Fintech* di Perbankan Syariah. Penerapan *Fintech* pada Bank Syariah memiliki tujuan guna meningkatkan kemudahan operasional bank dan kualitas pelayanan bank pada nasabahnya. Penggunaan *financial technology* tersebut sesuai dengan tumbuhnya kebutuhan masyarakat pada

¹⁴ Siregar, A. 2016. *Financial technology tren bisnis keuangan ke depan*. Infobanknews. Tersedia di <http://infobanknews.com>. Diakses pada tanggal 06 Oktober 2019 pukul 10.26 WIB

¹⁵ Apriyani. 2016. *OJK: Waspada dampak teknologi perbankan*. Infobanknews. Tersedia di <http://infobanknews.com>. Diakses pada tanggal 06 Oktober 2019 pukul 11.02 WIB

layanan keuangan berbasis digital dan penggunaan media internet guna mengakses data digital. Selain itu, kualitas layanan perbankan merupakan sebuah jalan terbaik bagi bank dalam menjaga citra bank dan loyalitas nasabahnya. Pengkajian kualitas pelayanan bank dapat dilihat berdasarkan dimensi kualitas layanan (*service quality*). Adapun *service quality* tersebut dibagi menjadi lima bagian: 1) *Tangibles*, 2) *Reliability*, 3) *Responsiveness*, 4) *Assurance*, dan 5) *Emphaty*.¹⁶

Perbankan Syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah harus memperhatikan kualitas pelayanannya untuk membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksi. Salah satu upaya Bank Syariah dalam meningkatkan pelayanannya dengan terus melakukan inovasi di bidang teknologi. PT. Bank Syariah Mandiri dan PT. Bank BNI Syariah terus melakukan terobosan nyata dengan mengembangkan teknologinya. Hal ini tentunya karena didukung oleh kemajuan yang cukup pesat dari sisi aset dan kinerja keuangannya.

Fintech diharapkan dapat membuat pelayanan pada Bank Syariah menjadi lebih efektif dan efisien. PT. Bank Syariah Mandiri belum sepenuhnya menjalankan pelayanan berbasis *Fintech* dengan memiliki aplikasi-aplikasi *mobile* seperti perusahaan *Fintech* berbasis *start-up* sebagai sarana pendukung pelayanannya. Hingga saat ini pelayanan melalui aplikasi hanya dilakukan

¹⁶ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi ke 5. (Jakarta: Salemba Empat, 2001). h,148

sepenuhnya dalam *Mobile Banking*. Sedangkan PT. Bank BNI Syariah terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan inovasi nyata yaitu meluncurkan berbagai aplikasi *mobile* yang dapat mendukung pelayanannya seperti aplikasi *mobile* berbentuk *digital wallet* dan *crowdfunding*.

Sejatinya *Fintech* telah mendapatkan konfirmasi positif dari al-Qur'an, meskipun tidak secara eksplisit dan spesifik. Konfirmasi tersebut berupa nilai substansial yang dibawa *Fintech* berupa kemudahan (*al-yusr*). Hal ini sebagaimana tercantum dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 185:

..... يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ١٨٥

“....Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu....” (Q.S. Al-Baqarah:185).

Posisi *Fintech* memiliki tujuan untuk memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas keuangan. Hal ini dikarenakan *Fintech* dapat membuat kegiatan keuangan agar lebih efektif dan efisien. Sesuai dengan potongan ayat tersebut, *Fintech* dapat diimplementasikan dalam perspektif ekonomi islam.

Berdasarkan situasi yang ada di Perbankan Syariah terkait dengan *Fintech*, dapat dilakukan analisis SWOT guna mengetahui secara menyeluruh pada faktor kekuatan serta kelemahan dari pihak Perbankan Syariah terhadap implementasi *Finacial Technology*. Analisis SWOT adalah kajian menyeluruh pada faktor kekuatan (*strenghts*), faktor kelemahan (*weakness*), faktor peluang (*opportunities*), dan faktor ancaman (*threats*) pada suatu lembaga atau fenomena

tertentu.¹⁷ Untuk itu analisis SWOT menjadi suatu metode yang dapat menganalisis rencana strategis untuk mengkaji optimalisasi penyaluran pembiayaan dan kualitas pelayanan perbankan, sehingga diharapkan dapat mengurangi kelemahan semaksimal mungkin yang terdapat dalam Perbankan Syariah dalam menekan berbagai ancaman yang mungkin ada, juga melihat kekuatan Bank Syariah agar dapat menangkap peluang yang ada. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti “Analisis SWOT *Financial Technology (Fintech)* Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah”.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ialah suatu penentuan konsentrasi yang digunakan pedoman suatu penelitian dalam mengumpulkan dan mencari informasi. Selain itu dapat dijadikan pedoman untuk mengadakan suatu pembahasan atau analisa sehingga penelitian yang dilaksanakan memperoleh hasil yang diinginkan. Disamping itu fokus penelitian dapat dijadikan sebagai batas ruang dalam mengembangkan penelitian, agar penelitian yang akan dilakukan tidak terlaksana dengan percuma karena ketidakjelasan pengembangan pembahasan.

Oleh karena itu, fokus penelitian pada penelitian ini ialah membahas mengenai analisis SWOT pada *financial technology (Fintech)* Perbankan Syariah dalam penilaian kualitas pelayanan Bank Syariah. Dengan melihat telah sejauh mana Bank Syariah memanfaatkan teknologi khususnya pada upaya

¹⁷ Philip Kotler dan Gary Armstrong . . . h. 64

meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah. Untuk mengetahui strategi yang diambil terkait inovasi baru yang muncul guna menghadapi era perkembangan *Fintech*. Selain itu, apakah penyaluran pembiayaan berbasis *Fintech* sudah berjalan ataukah belum dengan melihatnya dari kemampuan Bank Syariah merespon tantangan dan peluang. Kemudian mengukur kualitas pelayanan Bank Syariah dengan melihat tingkat kepuasan nasabah melalui pengambilan data berupa kuesioner.

Analisis SWOT dapat digunakan oleh suatu lembaga sebagai metode pengidentifikasian pada faktor-faktor secara tertata guna menyusun strategi baru.¹⁸ Analisis ini berdasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan faktor kekuatan (*Strengths*) dan faktor peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan faktor kelemahan (*Weaknesses*) dan faktor ancaman (*Treaths*).

E. Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latarbelakang masalah yang telah penulis uraikan, rumusan masalah yang dapat penulis pecahkan pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi pelayanan berbasis *Fintech* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung?

¹⁸ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1997). h, 19

2. Bagaimanakah analisis SWOT *Fintech* Perbankan Syariah terhadap kualitas pelayanan bank syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung?
3. Bagaimanakah perbandingan hasil analisis SWOT *Fintech* Perbankan Syariah terhadap kualitas pelayanan bank syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung?
4. Bagaimanakah dimensi kualitas pelayanan berbasis *Fintech* berdasarkan persepsi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung?

F. Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada latar belakang dan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa hal, yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan berbasis *Fintech* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis SWOT *Fintech* Perbankan Syariah terhadap kualitas pelayanan bank syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton

Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung

3. Untuk mengetahui perbandingan hasil analisis SWOT *Fintech* Perbankan Syariah terhadap kualitas pelayanan berbasis *Fintech* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan berbasis *Fintech* berdasarkan persepsi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung.

G. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa hal penting dari suatu penelitian yaitu berupa manfaat yang dapat diambil untuk diimplementasikan setelah mengungkap hasil penelitian. Berikut adalah manfaat yang terdapat pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Salah satu hal yang diharapkan dari penelitian ini yaitu mampu memberikan sumbangan berupa pemikiran baru sebagai sarana pengembangan ilmu keuangan sehubungan dengan berkembangnya ilmu teknologi dibidang finansial yakni terkait *Financial Technology (Fintech)* pada Perbankan Syariah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini mampu memberikan berbagai manfaat bagi penulis untuk lebih mengetahui tentang ilmu keuangan digital dan perkembangan kualitas pelayanan berbasis *Fintech* pada Bank Syariah.

b. Bagi Praktisi Perbankan Syariah

Penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan praktisi Perbankan Syariah guna melakukan inovasi terkait pengembangan produk untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah sesuai dengan perkembangan zaman di era *Fintech*. Juga dapat mengetahui terkait peluang dan ancaman yang dihadapi dalam menghadapi perkembangan *Fintech*.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini bisa digunakan sebagai penambahan literatur yang dapat membantu menambah wawasan tentang *Financial Technology* (*Fintech*) Perbankan Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank dan bisa dimanfaatkan sebagai dasar dari perluasan referensi penelitian selanjutnya dengan tema penelitian yang sama atau sejenisnya.

H. Tinjauan Pustaka

Tabel 1.1.

Tinjauan Pustaka

No	Peneliti	Hasil Penelitian
1.	<p>Nama : Faiz Al Makki</p> <p>Tahun: 2019</p> <p>Judul: Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Market Share Bank Syariah (Studi Empiris Di Bank Syariah Mandiri)</p>	<p>Terdapat dua problem utama yang dihadapi industri perbankan syariah Indonesia untuk menggarap segmen <i>Digital Banking</i>. Pertama, dana investasi pengembangan teknologi dan membangun infrastruktur pendukung layanan <i>Digital Banking</i> yang sangat tinggi dan mahal. Kedua, regulasi dan fatwa yang belum kondusif dan efisien. Salah satu kesulitan terbesar bank syariah menggarap <i>Digital Banking</i> karena belum adanya regulasi dan fatwa dari Dewan Syariah Nasional MUI yang bisa mengakomodasi seluruh produk <i>Digital Banking</i>.¹⁹</p>
2.	<p>Nama : Salekha Yaumil Sarah</p> <p>Tahun: 2017</p> <p>Judul: Pengaruh Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Pay Bri (Studi Kasus Pada Bank Bri Cabang Slamet Riyadi)</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis pengaruh kemanfaatan dan kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan E-Pay BRI pada Bank BRI Cabang Slamet Riyadi maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan E-Pay BRI. 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan

¹⁹ Faiz Al Makki, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan *Market Share* Bank Syariah (Studi Empiris Di Bank Syariah Mandiri)". (Skripsi Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah, Jakarta, 2019)

		signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan E-Pay BRI. ²⁰
3.	<p>Nama : Muhammad Irzan Fikri Dalimunthe</p> <p>Tahun: 2019</p> <p>Judul: Pengaruh Implementasi <i>Fintech</i> Terhadap Umkm Di Kota Medan Dengan Analisis SWOT</p>	<p>Peran <i>FinTech</i> sudah merambah ke berbagai aspek seperti layanan pembayaran digital dan pengaturan keuangan. Berikut ini beberapa layanan Fintech bagi UMKM :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pinjaman Modal Perusahaan <i>Fintech</i> hadir memberikan layanan pinjaman modal dengan proses pengajuan yang lebih sederhana dibandingkan lembaga keuangan konvensional seperti bank. 2. Layanan pembayaran Digital Perusahaan <i>Fintech</i> menyediakan pembayaran digital yang lebih mudah dan aman bagi pebisnis. Dengan proses pembayaran yang mudah dan aman, hal ini akan mampu menarik lebih banyak konsumen. 3. Layanan pengaturan keuangan ada beberapa aplikasi yang menawarkan layanan pengaturan keuangan. Inovasi ini bertujuan membantu pebisnis UMKM dalam mengatur keuangan perusahaan. Layanan yang diberikan meliputi pencatatan pengeluaran, pemantauan kinerja investasi, dan konsultasi keuangan tanpa dikenakan biaya.²¹
4.	Nama : Intan Fathimi	Berdasarkan hasil penelitian yang

²⁰ Salekha Yaumil Sarah, "Pengaruh Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Pay Bri (Studi Kasus Pada Bank Bri Cabang Slamet Riyadi)". (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah IAIN Surakarta, 2017)

²¹ Muhammad Irzan Fikri Dalimunthe, "Pengaruh Implementasi *Fintech* Terhadap Umkm Di Kota Medan Dengan Analisis SWOT". (Skripsi Program Studi Ekonomi Islam UIN Sumatra Utara, 2019)

	<p>Tahun: 2018</p> <p>Judul: Analisis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknologi Finansial Pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur</p>	<p>telah di bahas mengenai implementasi teknologi finansial dan Analisis SWOT pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dari segi implementasi teknologi finansial pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur atas kelengkapan fitur dari layanan dapat dianalisis bahwa sudah optimal melalui layanan ATM dan <i>SMS Banking</i>. Pemanfaatan teknologi finansial pada Bank X Cabang Y. 2. Dari hasil Analisa SWOT pengimplementasian teknologi finansial pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur berdasarkan perolehan dari diagram cartesius, menunjukkan bahwa Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur berada pada kuadran I (satu) yaitu <i>growth</i>, pada Kuadran ini merupakan situasi perusahaan yang sangat menguntungkan. Perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada.²²
5.	<p>Nama : Muhammad Wildan</p> <p>Tahun: 2019</p>	<p>Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan maka dapat ambil beberapa kesimpulan diantaranya sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilihat dari nilai signifikansi <i>thitung</i> persepsi kemudahan penggunaan

²² Intan Fathimi, "Analisis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknologi Finansial Pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur". (Skripsi Program Studi Ekonomi Islam – UIN Sumatra Utara, 2018)

	<p>Judul: Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan <i>Financial Technology</i> (FinTech)</p>	<p>sebesar 0,022 lebih kecil dari 0,05 (sig. $X_1 < 0,05$). Dengan demikian Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan <i>Fintech</i>.</p> <p>2. Dilihat dari nilai signifikansi t_{hitung} efektivitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (sig. $X_2 < 0,05$). Dengan demikian dapat dinyatakan Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan <i>Fintech</i>.</p> <p>3. Dilihat dari nilai signifikansi t_{hitung} risiko sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 (sig. $X_3 < 0,05$) dan nilai koefisien beta bertanda negatif. Dengan demikian Risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan <i>Fintech</i>.</p> <p>4. Dilihat dari nilai R sebesar 0,484 maka dapat dinyatakan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas dan risiko berpengaruh²³ terhadap minat bertransaksi menggunakan <i>Fintech</i> secara bersama-sama sebesar 48,4%.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah penulis telaah, terdapat berbagai hal yang dapat dibedakan antara penelitian terdahulu yang penulis dapat dengan penelitian yang penulis lakukan, bahwa penelitian yang penulis teliti menyangkut

²³ Muhammad Wildan, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology* (Fintech)". (Skripsi Program Studi Ekonomi Islam UIN Walisongo, 2019)

analisis SWOT sebagai bahan analisisnya tentang kualitas pelayanan Bank Syariah berbasis *Fintech* pada industri Perbankan Syariah dengan melihat pada objek studi Bank Syariah di kota Bandar Lampung.

I. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan mengumpulkan, identifikasi masalah, mengevaluasi dan perbandingan secara aktual dan terperinci. Penelitian ini melihat bahwasanya perkembangan teknologi dibidang keuangan atau *Fintech* yang membuat berkembangnya pelayanan Perbankan Syariah sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah.

2. Sumber Data

Guna mengumpulkan data dan informasi, yang penulis lakukan adalah dengan cara menguliknya melalui berbagai sumber, baik sumber data primer maupun sekunder, uraiannya yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh tepat dari sumbernya secara langsung.²⁴ Data primer dapat diperoleh secara langsung oleh penulis melalui berbagai sumber, seperti dengan metode wawancara serta observasi pada dua Bank Syariah di kota Bandar Lampung. Selain itu juga peneliti menyebarkan kuesioner/angket ke nasabah yang telah

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015). h. 225

melakukan pelayanan berbasis *Fintech* di Perbankan Syariah. Berikut ini adalah uraian data primer pada penelitian ini :

- 1) Hasil wawancara kuesioner/angket IFAS dan EFAS pegawai PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Kedaton Bandar Lampung.
- 2) Hasil wawancara dan kuesioner/angket IFAS dan EFAS pegawai PT. Bank BNI Syariah (BNIS) KC Tanjung Karang Bandar Lampung.
- 3) Hasil pengumpulan data dengan menyebar kuesioner pada nasabah yang telah menggunakan layanan *Fintech* di dua Bank Syariah yang dijadikan sebagai objek penelitian.

b. Data Sekunder

Data yang didapat pada suatu organisasi atau lembaga berupa publikasi disebut dengan data sekunder.²⁵ Penulis mendapatkan data sekunder melalui berbagai buku, jurnal penelitian, artikel-artikel, serta beberapa situs internet yang berhubungan dengan penelitian ini. Berikut adalah data sekunder dalam penelitian ini:

- 1) Literatur berupa buku yang mendukung penelitian.
- 2) Literatur berupa jurnal-jurnal yang mendukung penelitian.
- 3) Artikel atau berita yang mendukung untuk mengisi data di penelitian.

²⁵ Prof. J. Supranto, M.A., A.P.U., *Metode Penelitian Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 8.

- 4) Dokumen yang berada yang ada di Bank Syariah tersebut berupa data-data keuangan serta brosur di Bank Syariah.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah dari obyek ataupun subyek yang memiliki karakteristik tertentu, sehingga dapat dipelajari penulis agar dapat ditarik kesimpulannya.²⁶ Adapun populasi pada penelitian ini ialah seluruh Bank Syariah di kota Bandar Lampung dan nasabah yang telah menggunakan layanan berupa *Fintech* pada Bank Syariah di kota Bandar Lampung.

b. Sampel

Secara sederhana, yang dimaksud dengan sampel adalah satu bagian dari karakteristik populasi. Apabila populasi terlalu besar, lalu peneliti mustahil mampu mempelajari keseluruhan populasi, misal disebabkan terbatasnya pendanaan, tenaga dan waktu penelitian, untuk itu penulis bisa mengambil beberapa sampel dari populasi.²⁷ Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik pengambilan sampel yang tepat pada penelitian ini adalah *cluster random sampling* yaitu teknik sampling secara kelompok berdasarkan area tertentu. Berikut sampel yang akan peneliti ambil pada penelitian ini:

²⁶ Sugiyono, . . . h. 80

²⁷ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h.71.

- 1) Peneliti memperoleh sampel pada dua Bank Syariah kota Bandar Lampung, yaitu PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah (BNIS) KC Tanjung Karang Bandar Lampung.
 - 2) Berdasarkan formulasi oleh Gay dan Diehl²⁸, menyatakan bahwa jenis penelitian kausal perbandingan mengambil sampel sebanyak 30 subjek per kelompok. Oleh karena itu, peneliti mengambil sampel 30 nasabah pada tiap objek penelitian sehingga berjumlah 60 nasabah yang telah menggunakan jasa layanan Bank Syariah berbasis *Fintech* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah.
4. Metode Pengumpulan Data
- a. Observasi
- Observasi ialah sebuah metode pengumpulan data melalui pengamatan pada objek ataupun proses pengerjaan, baik secara visual melalui panca indera ataupun suatu alat guna memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data sebagai gambaran riil akan peristiwa atau kejadian tertentu. Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan hasil berupa

²⁸ Rully Indrawan dan Poppy Yuniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017). Cet. Keiga, h. 102

kativitas tertentu, suatu peristiwa, dan perasaan/emosi seseorang.²⁹ Pada penelitian ini, penulis mengambil data berupa implementasi pelayanan berbasis *Fintech* yang dilakukan oleh Bank Syariah pada nasabah untuk dilihat kendala serta kelebihan yang ada pada produk berbasis *Fintech* pada saat diterapkan langsung.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai proses akan suatu pemecahan masalah, yang disesuaikan keabsahan data.³⁰ Peneliti mendapatkan data-data melalui berbagai pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau suatu pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, penulis memperoleh data wawancara pada *customer service* tiap sampel penelitian terkait produk, implementasi dan manfaat yang didapat dari penggunaan *Fintech* pada pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah.

c. Kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang berfokus pada berbagai literatur, dokumen, artikel ilmiah, data sensus dan lain sebagainya.³¹ Pada penelitian ini, penulis memperoleh data dari *website*

²⁹ Surahman, Mochamad Rachmat, Sudibyo Supardi, *Metodologi Penelitian – Modul Bahan Ajar Farmasi*, (Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, 2016) H. 153

³⁰ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h, 151

³¹ Surahman, Mochamad Rachmat, Sudibyo Supardi, . . . h, 11

resmi tiap sampel mengenai deskripsi produk pelayanan berbasis *Fintech* yang diimplementasikan oleh Bank Syariah.

d. Kuesioner

Kuesioner adalah sebuah metode sebagai sarana pengumpulan data dengan menyebarkan beberapa pertanyaan ataupun pernyataan berupa teks/tertulis pada responden untuk dicari jawabannya. Kuesioner bisa berbentuk terbuka ataupun tertutup, yang disebarkan secara langsung/tatap muka, lewat surat/pos dan media internet.³² Penulis menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kuadran pada analisis SWOT dan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan pelayan Bank Syariah yang berbasis *Fintech*.

Dalam hal ini penulis menggunakan skala *likert* dengan bobot nilai dari tiap jawaban untuk setiap pertanyaan, pertanyaan sebagai berikut:³³

- 1) Bobot nilai 4, bermakna Sangat Setuju (SS).
- 2) Bobot nilai 3, bermakna Setuju (S).
- 3) Bobot nilai 2, bermakna Tidak Setuju (TS).
- 4) Bobot nilai 1, bermakna Sangat Tidak Setuju (STS).

5. Teknik Analisis Data

a. Analisis SWOT

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis SWOT sebagai teknik analisis data. Pendekatan yang dilakukan deskriptif kualitatif.

³² Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1996), h. 142.

³³ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 72.

Analisis SWOT terdiri dari faktor-faktor kekuatan (*Strenghts*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threaths*) yang digunakan untuk menganalisis implementasi *Fintech* pada Perbankan Syariah. Analisis SWOT berdasarkan pada logika guna memaksimalkan kekuatan (*Strenghts*) serta peluang (*Opportunities*), namun juga mampu meminimalkan kelemahan (*Weakness*) serta ancaman (*Threaths*). Faktor-faktor analisis SWOT merupakan faktor strategis suatu perusahaan yang penting untuk dianalisis dalam kondisi saat ini.³⁴

Analisis SWOT akan dilakukan untuk menganalisa pengimplementasian *Fintech* pada dua Bank Syariah di kota Bandar Lampung, yang difokuskan pada topik pembahasan pada kualitas pelayanan berbasis *Fintech*.

b. Matrik IFAS (*Internal Factor Analisis Summary*)

Ada 5 tahap untuk menyusun matrik IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*), berikut ini penjelasannya:³⁵

- 1) Menentukan beberapa faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan.
- 2) Memberikan bobot pada setiap faktor, mulai dari 1,0 (sangat penting) hingga 0,0 (tidak penting). Bobot yang telah diberikan

³⁴ Freddy Ranguti, . . . h. 20

³⁵ David dan Fred R. *Manajemen Strategi: Konsep-konsep*, (Jakarta: INDEKS Kelompok Gramedia, 2006), h. 143.

pada setiap faktor mengidentifikasi tingkat penting relatif dari faktor terhadap keberhasilan perusahaan dalam suatu industri tertentu. Tanpa memandang apakah faktor kunci itu adalah kekuatan atau kelemahan internal, faktor yang dianggap memiliki pengaruh paling besar dalam kinerja organisasi harus diberikan bobot yang tinggi. Jumlah seluruh bobot harus sama dengan 1,0.

- 3) Memberikan rating 1 hingga 4 pada masing-masing faktor untuk menunjukkan apakah faktor tersebut memiliki kelemahan yang besar (rating = 1), kelemahan yang kecil (rating = 2), kekuatan yang kecil (rating = 3) dan kekuatan yang besar (rating = 4). Jadi, rating mengacu pada perusahaan sedangkan bobot mengacu pada industri dimana perusahaan berada.
- 4) Mengalikan tiap bobot dengan rating untuk mendapatkan skor.
- 5) Menjumlahkan total skor setiap variabel. Berapapun banyaknya faktor yang dimasukkan dalam matrik IFAS, total rata-rata tertimbang berkisar antara yang rendah 1,0 dan tertinggi 4,0 dengan rata-rata 2,5.

Tabel 1.2.
Tabel Matrik IFAS

FAKTOR-FAKTOR STRATEGI INTERNAL	BOBOT	RATING	BOBOT X RATING
KEKUATAN (S)			
S 1	0,15	4	0,60
S 2	0,15	4	0,60
S 3	0,10	4	0,40

S 4	0,05	3	0,15
S 5	0,15	3	0,45
KELEMAHAN (W)			
W 1	0,05	2	0,10
W 2	0,05	2	0,10
W 3	0,15	1	0,15
W 4	0,10	1	0,10
W 5	0,05	1	0,05
TOTAL	1,00		2,85

c. Matrik EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)

Terdapat 5 tahap untuk menyusun matrik EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*).³⁶

- 1) Menentukan beberapa faktor yang menjadi peluang dan ancaman.
- 2) Memberikan bobot pada setiap faktor mulai dari 1,0 (sangat penting) hingga 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor tersebut kemungkinan dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis. Jumlah seluruh bobot harus sama dengan 1,0.
- 3) Menghitung rating setiap faktor dengan memberikan skala mulai 1 sampai 4, dimana 4 (respon sangat bagus), 3 (respon di atas rata-rata), 2 (respon rata-rata), 1 (respon di bawah rata-rata).
- 4) Mengalikan setiap bobot dengan rating-nya untuk mendapatkan skor.
- 5) Menjumlahkan semua skor untuk mendapatkan nilai total skor perusahaan. Nilai total ini menunjukkan bagaimana perusahaan tertentu bereaksi terhadap faktor-faktor strategis eksternalnya.

³⁶ *Ibid*, h, 206

Sudah tentu bahwa dalam EFAS Matriks, kemungkinan nilai tertinggi total skor adalah 4,0 dan terendah adalah 1,0.

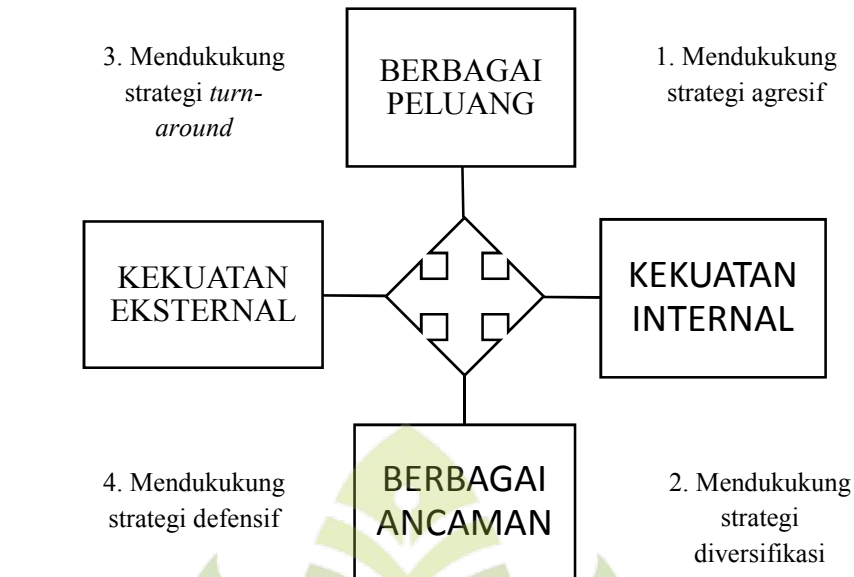
Tabel 1.3.
Tabel Matrik EFAS

FAKTOR-FAKTOR STRATEGI EKSTERNAL	BOBOT	RATING	BOBOT X RATING
PELUANG (O)			
O 1	0,20	4	0,80
O 2	0,15	4	0,60
O 3	0,15	4	0,60
O 4	0,20	3	0,60
O 5	0,10	3	0,30
ANCAMAN (T)			
T 1	0,02	2	0,04
T 2	0,05	2	0,10
T 3	0,05	2	0,10
T 4	0,05	1	0,05
T 5	0,03	1	0,03
TOTAL	1,00		3,17

d. Matrik Eksternal-Internal

Matrik Eksternal-Internal menunjukkan kinerja Bank Syariah dapat ditentukan pada perpaduan dari faktor internal dan faktor eksternal, yang dipertimbangkan melalui analisis SWOT. Berikut diagram analisis SWOT:³⁷

³⁷ Freddy Rangkuti, . . . h, 20



Gambar 1.1.
Diagram Analisis SWOT

- 1) Kuadran 1: situasi yang sangat menguntungkan. Perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*growth oriented strategi*).
- 2) Kuadran 2: meski menghadapi berbagai ancaman, perusahaan masih memiliki kekuatan dari segi internal. Strategi yang harus diterapkan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi (produk/pasar).

- 3) Kuadran 3: perusahaan harus menghadapi berbagai peluang pasar yang besar, namun juga menghadapi berbagai kendala/kelemahan internal. Fokus strategi perusahaan ini ialah harus meminimalkan segala masalah yang terjadi di internal perusahaan sehingga mampu merebut peluang pasar yang jauh lebih baik.
- 4) Kuadran 4: situasi yang sangat tidak menguntungkan. Perusahaan harus menghadapi berbagai ancaman dan kelemahan disisi internal.³⁸

e. Matrik Analisis SWOT

Matrik analisis SWOT menjadi alat yang digunakan sebagai penilai strategi pada suatu perusahaan. Matrik ini mampu menghasilkan 4 sel kemungkinan atau suatu alternatif strategi, sebagai berikut:³⁹

Tabel 1.4.
Tabel Matrik SWOT

EFAS	IFAS	STRENGTH	WEAKNESSES
		Menentukan 5-10 faktor kekuatan internal.	Menentukan 5-10 faktor kelemahan internal.

³⁸ *Ibid*, 21

³⁹ *Ibid*, h, 83-84

OPPORTUNITIES Menentukan 5-10 faktor peluang eksternal.	STRATEGI SO Menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan guna memanfaatkan peluang.	STRATEGI WO Menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan guna memanfaatkan peluang.
THREATS (T) Menentukan 5-10 faktor ancaman eksternal.	STRATEGI ST Menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan guna mengatasi ancaman.	STRATEGI WT Menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan guna menghindari ancaman.

1) Strategi SO

Strategi SO berdasarkan pada jalan pikiran Bank Syariah, dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang ada semaksimal mungkin.

2) Strategi ST

Strategi ST menggunakan kekuatan yang dimiliki Bank Syariah untuk mengatasi berbagai ancaman.

3) Strategi WO

Strategi WO berdasarkan pada pemanfaatan peluang yang ada dengan meminimalkan kelemahan yang ada.

4) Strategi WT

Strategi WT berdasarkan pada suatu kegiatan yang sifatnya defensif serta berusaha meminimalkan kelemahan yang ada dan menghindari segala ancaman yang mungkin terjadi.

f. Microsoft Excel

Untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah guna melihat apakah tingkat pelayanan Bank Syariah berbasis *Fintech* telah maksimal ataukah belum. Data yang terkumpul akan diolah dengan skala ukur. Kemudian hasilnya disajikan berupa diagram tingkat kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Analisis SWOT

1. Definisi Analisis SWOT

Dalam mengidentifikasi faktor-faktor secara sistematis, diperlukan suatu metode analisis yang tepat. Analisis SWOT merupakan metode analisis yang tepat, dimana dapat menilai faktor kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) secara menyeluruh pada suatu lembaga/perusahaan.⁴⁰ Metode ini didasarkan pada logika untuk memaksimalkan sisi internal dan eksternal perusahaan.⁴¹

Jadi analisis SWOT adalah suatu instrumen untuk melakukan suatu analisis strategis, dalam konteks penelitian ini ditujukan untuk menilai *financial technology* (*Fintech*) dalam penyaluran pembiayaan dan kualitas pelayanan bank, sehingga diharapkan mampu meminimalisasi kelemahan serta mengurangi berbagai ancaman yang mungkin dihadapi oleh lembaga keuangan Perbankan Syariah itu sendiri.

2. Fungsi Analisis SWOT

Ketika meluncurkan suatu produk baru, perusahaan telah mengalami berbagai proses analisis terlebih dahulu. Sebagian proses perencanaan strategi harus terfokus pada apakah perusahaan memiliki kapabilitas dalam menjalankan dan mewujudkan visi misinya. Penilaian faktor kekuatan yang

⁴⁰ Philip Kotler dan Gary Armstrong, . . . h. 64

⁴¹ Freddy Rangkuti, . . . h. 20

dimiliki perusahaan, dapat membantu perusahaan melihat semua peluang yang dapat dicapai. Begitu juga dengan penilaian pada faktor kelemahan, akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan rencana yang dijalankan. Maka, fungsi analisis SWOT sebagai metode analisis pada faktor kekuatan dan kelemahan perusahaan, dengan melakukan pendalaman pada sisi internal perusahaan. Juga menganalisis faktor peluang dan ancaman, dengan telaah mendalam terhadap situasi eksternal perusahaan.⁴²

3. Manfaat Analisis SWOT

Analisis SWOT bertujuan menghasilkan alternatif strategi yang sifatnya fungsional, agar strategi tersebut mudah diimplementasikan pada *Strategic Business Unit*. Berikut ini manfaat dari analisis SWOT.⁴³

- a. Untuk mengetahui kondisi perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan yang model usahanya sejenis.
- b. Menjadi jalan untuk mencapai tujuan perusahaan.
- c. Penyempurna strategi yang ada, agar strategi perusahaan dapat selalu mengakomodir perubahan pasar.

4. Keunggulan Analisis SWOT

Keunggulan yang dimiliki analisis SWOT, sebagai berikut:⁴⁴

⁴² Steiner, G. A & Milner, JB, *Kebijakan dan Strategi Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 1997), h. 48

⁴³ Dr. Paulus Wardoyo, MM, *Enam Alat Analisis Manajemen*, (Semarang: Semarang University Press, 2011), h. 2

⁴⁴ Prawirosoetono Suyadi, Primasari Dewi, *Manajemen Strategik dan Pengambilan Keputusan Korporasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 26

- a. Dapat digunakan sebagai pedoman penyusunan kebijakan perusahaan menuju pencapaian target-target yang telah direncanakan sebelumnya, dimulai dari perencanaan sampai pelaksanaan rencana.
 - b. Dapat memudahkan proses evaluasi diberbagai bidang perusahaan, seperti penentuan arah strategi perusahaan. Dapat juga menjadi sistem perencanaan untuk mendapatkan keberhasilan dari pencapaian sebelumnya.
 - c. Sebagai bagian penting dalam mendapatkan berbagai informasi menuju proses perubahan dan perbaikan perusahaan dimasa depan.
 - d. Memotivasi untuk mendapatkan ide kreatif untuk maju mendapatkan keberhasilan yang telah ditargetkan.
5. Tahap Analisis SWOT
- Terdapat 3 tahap proses analisis SWOT guna menyusun perencanaan strategis, yaitu:⁴⁵
- a. Tahap Pengumpulan Data
 - b. Tahap Analisis
 - c. Tahap Pengambilan Keputusan

Dengan menggabungkan indikator-indikator pada faktor kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman

⁴⁵*Ibid.* h, 23.

(*threats*), penyusunan formulasi strategis berdasar pada hasil analisis SWOT⁴⁶

B. *Financial Technology (Fintech)*

1. Definisi *Financial Technology (Fintech)*

The Oxford Dictionary menjabarkan *Fintech* sebagai sarana pendukung perbankan dan lembaga keuangan lain, dengan pemrograman teknologi digital.⁴⁷ Menurut Siregar,⁴⁸ *Fintech* adalah rancangan yang menyesuaikan pertumbuhan bidang teknologi yang dikombinasikan bidang finansial, dalam hal ini industri perbankan.

Definisi lain tentang *Fintech* yaitu sebuah varian bisnis pada pengembangan teknologi yang berpotensi memajukan industri keuangan. *Fintech* juga memiliki makna, sebuah pemanfaatan pertumbuhan teknologi guna mendukung pelayanan pada industri keuangan.⁴⁹

Jadi, yang dimaksud dengan *Fintech* adalah perkembangan teknologi yang dapat memunculkan suatu inovasi baru dibidang jasa finansial atau keuangan.

2. Jenis-Jenis *Financial Technology (Fintech)*

⁴⁶ Freddy Rangkuti, *SWOT BALANCED SCORECARD (teknik menyusun strategi korporat yang efektif plus cara mengelola kinerja dan resiko)*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h 64.

⁴⁷ Novie Iman, "Financial Technology dan Lembaga Keuangan". (Materi Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, Yogyakarta, 2016).

⁴⁸ Siregar, A. 2016. "*Financial technology* tren bisnis keuangan ke depan". *Infobanknews*. Tersedia di <http://infobanknews.com>. Diakses pada tanggal 06 Oktober 2019 pukul 10.26 WIB

⁴⁹ Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, "Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada Fintech", (Jakarta: OJK, 2017), h, 8

Ada beberapa jennis *Fintech* yang telah berkembang di Indonesia, yang akan dijabarkan sebagai berikut:⁵⁰

a. *Digital Payment*

Pada jenis ini, perusahaan menyediakan pelayanan pembayaran berbagai transaksi melalui sarana digital. Proses yang dilakukan lebih cepat dan ekonomis. *Digital payment* berupa dompet virtual yang telah dilengkapi fitur yang menghubungkan antara pemilik usaha dan konsumen (*Bussiness To Bussiness*).⁵¹

b. *Financing and Investment*

Pada jenis ini, perusahaan menyediakan pelayanan berupa *Crowdfunding* dan *Peer-to-Peer Lending* (P2P *Lending*). *Fintech Crowdfunding* biasanya menghimpun dana untuk penggalangan dana sosial tertentu ataupun pembiayaan suatu pekerjaan tertentu. Untuk *Fintech P2P lending*, memberikan fasilitas sebagai sarana penghubung antara pihak yang membutuhkan pinjaman dana dengan pihak yang ingin menjadi investor, cara yang dilakukan adalah memberikan sejumlah pinjaman dana.⁵²

c. *Account Aggregator*

⁵⁰ Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, . . . h, 24

⁵¹ *Ibid.* h, 25

⁵² *Ibid.* h, 28

Pada jenis ini, konsumen ditawarkan sebuah layanan dimana seluruh transaksi terakomodasi pada satu platform saja. Platform ini memberikan kemudahan berupa verifikasi transaksi dengan proses yang cepat dan singkat.⁵³

d. *Information and Feeder Site*

Pada jenis ini, disediakan informasi yang terkandung pada suatu produk yang konsumen butuhkan. Berbagai informasi yang disediakan seperti kartu kredit, tingkat suku bunga, reksa dana, premi asuransi, dan sebagainya. Selain itu, perusahaan mampu melakukan filterisasi informasi yang diinginkan calon konsumennya.⁵⁴

e. *Personal Finance*

Perencanaan keuangan pada dewasa ini begitu dibutuhkan oleh masyarakat. Pada jenis ini, melalui platform yang disediakan berupa, menyediakan jasa yang membantu konsumen dimulai sejak pembuatan laporan keuangan hingga pengelolaan dana yang tepat.⁵⁵

3. Manfaat *Fintech*

Bank Indonesia menyatakan bahwa *Fintech* membawa banyak manfaat, baik bagi peminjam, investor maupun perbankan di Indonesia. Berikut ini uraian manfaat *Fintech*:

- a. Bagi peminjam, turut serta mendorong inklusi keuangan, memberikan opsi pinjaman/kredit, proses yang dilakukan relatif cepat dan mudah

⁵³ *Ibid.* h, 35

⁵⁴ *Ibid.* h, 40

⁵⁵ *Ibid.* h, 44

serta dapat menurunkan suku bunga pinjaman akibat persaingan yang terjadi.

- b. Bagi investor, *Fintech* menjadi suatu alternatif investasi baru, dimana memiliki keuntungan yang lebih tinggi dan tingkat risiko cenderung *default*. Selain itu, investor dapat memilih peminjam yang didanai sesuai dengan preferensinya.
- c. Bagi perbankan, adanya kerjasama yang terjalin bersama perusahaan *Fintech* dapat menekan biaya operasional

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menguraikan manfaat *Fintech*, sebagai berikut:⁵⁶,

- a. Membuat pemerataan pembiayaan dalam lingkup Nasional yang masih belum menjangkau 17.000 pulau secara penuh.
- b. Sektor UMKM dapat terdorong untuk mengeksport produknya.
- c. Inklusi keuangan dapat terdorong.
- d. Sebagai sarana pemerataan kesejahteraan masyarakat.
- e. Berkontribusi dalam memenuhi pembiayaan dalam negeri yang dirasa belum terpenuhi sepenuhnya.

C. *Financial Technology (Fintech)* Dalam Perbankan Syariah

Seiring berjalannya waktu, teknologi terus berevolusi mengikuti perkembangan manusia. Dari waktu ke waktu, manusia selalu ingin mendapatkan hal-hal yang mudah untuk memenuhi keinginannya. Lambat laun, hal tersebut

⁵⁶ *Ibid*, h. 6

merambah ke sektor perbankan. Dimulai sejak tahun 2015, masyarakat mulai mengenal *Financial Technology (Fintech)*.⁵⁷

Dalam pengembangan inovasi operasional industri perbankan, Indonesia melakukan pengembangan pada operasional perbankan, tujuannya agar transaksi keuangan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Salah satunya ialah *diigital banking* yang dapat diartikan sebagai pelayanan operasional bank melalui sarana elektronik/digital.⁵⁸ Pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara mandiri guna mendapatkan berbagai informasi, meregistrasi pembuatan rekening baru dan melakukan transaksi keuangan.

Bank Syariah dan perusahaan *Fintech* berbasis *start-up*, memiliki misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Perpaduan Bank Syariah dan perusahaan *Fintech* untuk terus bersinergi, agar mengurangi *blind spots* pada pelayanan yang diberikan.⁵⁹ Model bisnis pada Perbankan Syariah dan perusahaan berbasis *Fintech* menjadi satu hal yang perlu dikaji. Pada pelayanan yang diberikan perusahaan *Fintech*, model bisnis yang dijalankan cepat, mudah beradaptasi dengan hal baru dan dapat menyesuaikan dengan keadaan. Sementara itu, pada Perbankan memiliki model bisnis yang berprinsip pada 3S: *secure* (aman), *swift* (cepat) dan *simple* (sederhana).

⁵⁷ Nur Kholis, "Perbankan Dalam Era Baru Digital", (Jurnal Economicus, 2018), h. 83

⁵⁸ *Ibid*, h. 18

⁵⁹ Andi Fariana & Ahmad Safii, "Sinergi Fintech Dengan Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum", (Jurnal Istimbath Hukum dan Ekonomi Islam, 2018), h. 419

Dari sisi SDM, perusahaan *Fintech* berbasis *start-up* memiliki SDM dengan yang berbakat dalam merespon kebutuhan nasabah dengan pemikirannya yang inovatif, kreatif dan dinamis. Sedangkan dari sisi Perbankan, SDM yang dimiliki berpengalaman dan profesional dengan disiplin ilmu yang mendalam, menguasai *customer database* dan paham akan regulasi yang dikeluarkan pemerintah.⁶⁰

Sekarang ini di Indonesia, stabilitas keuangan masih didominasi oleh industri perbankan. Implementasi *Fintech* diharapkan berperan aktif untuk mendorong inklusi keuangan, pada semua elemen masyarakat dan khususnya pada daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil) yang masih memiliki akses yang jauh pada kantor Bank.⁶¹ Konsep *Fintech* menyesuaikan pada pertumbuhan teknologi yang dikombinasikan dengan bidang finansial di industri perbankan. Hal ini agar transaksi pada industri perbankan menjadi lebih praktis dan modern, dengan implementasi pelayanan berbasis digital.⁶²

D. Pelayanan Bank Syariah

1. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah satu kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, tak berwujud fisik dan tak menghasilkan kepemilikan apapun.⁶³ Selain

⁶⁰ *Ibid*, h, 420

⁶¹ Fajriah L. *OJK, BI dan kemenkeu siapkan aturan soal sistem Fintech*. *Sindonews*. Tersedia di <http://ekbis.sindonews.com>. Diakses pada tanggal 4 Oktober 2019 pukul 13.21.

⁶² Siregar, A. 2016. *Financial technology tren bisnis keuangan ke depan*. *Infobanknews*. Tersedia di <http://infobanknews.com>. Diakses pada tanggal 06 Oktober 2019 pukul 10.26 WIB.

⁶³ Philip Kotler dan Keller, . . . h. 158

itu yang dimaksud dengan pelayanan adalah setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya.⁶⁴

Etika pelayanan adalah suatu perilaku para petugas untuk memenuhi apapun yang diinginkan atau yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan.⁶⁵ Ciri-ciri yang terdapat dalam etika pelayanan prima sebagai berikut:⁶⁶

- a. Memiliki personil yang profesional dan bermoral.
- b. Memiliki sarana dan prasarana yang layak.
- c. Memiliki sikap pelayanan yang tanggap dan cepat (responsif).
- d. Memiliki sikap komunikatif.
- e. Memiliki perilaku dan penampilan menarik.
- f. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.

Pelayanan prima secara sederhana dimaknai dengan suatu tindakan yang ditawarkan dan dinilai dengan sangat baik. Maksud dari pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan petugas telah sesuai dengan SOP perusahaan dan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Pelayanan yang diberikan akan menjadi prima, apabila petugas dapat memuaskan pihak

⁶⁴ Eddy Suryatno Soegito, *Marketing Reasearch: Panduan bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007), h. 152

⁶⁵ Al arif M, Nur rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Rineka Cipta, 2009), h. 18

⁶⁶ *Ibid*, h. 209-210

yang dilayani. Jadi, pelayanan prima dalam hal ini sesuai dngan apa yang diharapkan konsumen atau pelanggan.⁶⁷

2. Kualitas Layanan Perbankan

Kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang dapat berpengaruh pada produk, jasa, sumber daya manusia, proses serta lingkungan yang tepat atau melebihi harapan. Jika berbicara tentang kualitas pelayanan, istilah tersebut dapat dimaknai sebagai salah satu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.⁶⁸

Kajian terkait kualitas pelayanan perbankan (*banking service quality*), dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah (*customer*) pada pelayanan yang mereka terima, kemudian disesuaikan dengan standar kualitas layanan perbankan. Hal ini berarti apabila layanan perbankan yang dirasakan (*perceived service*) nasabah telah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dianggap berkualitas tinggi. Sebaliknya, apabila tingkat layanan yang diterima nasabah lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dianggap berkualitas rendah. Dengan demikian, anggapan yang ditunjukkan nasabah dapat memengaruhi loyalitas mereka pada perbankan dan mampu menyampaikan persepsinya

⁶⁷ *Ibid*, h. 211

⁶⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi pemasaran*. Edisi ke 5. (Yogyakarta: Andi Offset, 2001)

kepada nasabah yang lain. Hal ini berarti secara langsung persepsi yang ditunjukkan oleh nasabah akan memengaruhi loyalitas nasabah.⁶⁹

Berdasarkan pada beragam pernyataan di atas, pengkajian terhadap kualitas layanan perbankan bisa dicermati dengan dimensi kualitas layanan atau yang biasa disebut *service quality*. Adapun dimensi kualitas layanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:⁷⁰

a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, juga keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat serta terpercaya. Kinerja yang dilakukan harus sesuai dengan harapan pelanggan terkait ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dengan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

⁶⁹ A. Nursiana, "Pengaruh internet banking, kualitas layanan, reputasi produk, lokasi, terhadap loyalitas nasabah dengan intermediasi kepuasan nasabah." Jurnal Keuangan dan Perbankan, 2015.

⁷⁰ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi ke 5. (Jakarta: Salemba Empat, 2001). h,148

Kemauan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi-informasi yang jelas.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk meningkatkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Hal ini terdiri dari beberapa komponen, diantaranya komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. *Emphaty* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual, yang diberikan kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami tentang kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan kajian terhadap dimensi kualitas layanan di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang selama ini memengaruhi kepuasan nasabah lembaga perbankan. Pemberian pelayanan yang terbaik kepada nasabah oleh lembaga perbankan diperlukan untuk menjaga loyalitas nasabah dan kredibilitas bank.

E. *Fintech* Dalam Perspektif Syariah

1. *Fintech* Dalam Perspektif Syariah

Dewasa ini masih terdapat anggapan bahwa Islam menghambat kemajuan. Beberapa kalangan mencurigai islam sebagai faktor penghambat pembangunan. Kesimpulan yang tergesa-gesa ini hampir dapat dipastikan timbul karena kesalahpahaman terhadap islam. Padahal islam merupakan agama yang lengkap dan universal.⁷¹

Dua komponen pertama, akidah dan akhlak, bersifat konstan. Keduanya tidak mengalami perubahan apa pun dengan berbedanya waktu dan tempat. Adapun syariah senantiasa berubah sesuai dengan kebutuhan dan taraf peradaban umat, yang berbeda-beda sesuai dengan masa rasul masing-masing.⁷²

لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِثْجًا ٤٨

“....Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang....” (Q.S. Al-Maidah: 48)

Oleh karena itu, syariah Islam sebagai suatu syariah yang dibawa oleh rasul terakhir, mempunyai keunikan tersendiri. Syariah ini bukan saja menyeluruh atau komprehensif, tapi juga universal. Komprehensif berarti syariah islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual (ibadah) maupun sosial (muamalah). Universal bermakna syariah islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat sampai hari akhir nanti.

⁷¹ Muhammad Syafi'i Antonio, . . . h, 3

⁷² Prof. Dr. H. Hendi Suhendi, M.Si, *Figh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016). h, 45

Universalitas ini nampak jelas terutama pada bidang muamalah. Selain mempunyai cakupan luas dan fleksibel, muamalah ini tidak membedakan antara muslim dan nonmuslim.⁷³

Sejatinya *Fintech* telah mendapatkan konfirmasi positif dari al-Qur'an, meskipun tidak secara eksplisit dan spesifik. Konfirmasi tersebut berupa nilai substansial yang dibawa *Fintech* berupa kemudahan (*al-yusr*). Hal ini sebagaimana tercantum dalam firman Allah Q.S. al-Baqarah ayat 185:

..... يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ١٨٥

“....Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.” (Q.S. Al-Baqarah: 185)

Posisi *Fintech* dimaksudkan untuk memudahkan manusia dalam melakukan kegiatan keuangan. Maka dari itu, sesuai dengan potongan ayat diatas, *Fintech* dapat diterapkan dalam ekonomi islam. Kedepannya, *Fintech* dimata ekonomi Islam diperkirakan dapat membawa sekitar USD 1 Triliun untuk sektor keuangan syariah di Indonesia.⁷⁴

2. Kualitas Pelayanan Bank Berbasis *Fintech* Dalam Perspektif Syariah

Menyediakan pelayanan terbaik kepada konsumen atau pelanggan adalah pekerjaan yang sangat mulia dan dapat pembuka pintu kebaikan bagi siapapun yang hendak melakukannya. Sebagian kecil ayat al-Qur'an serta hadist nabi yang memotivasi umat manusia untuk memberikan pelayanannya

⁷³ Muhammad Syafi'i Antonio, . . . h, 4

⁷⁴ “Posisi *Financial Technology* Di Mata Ekonomi Islam.” <https://Pegadaiansyariah.Co.Id>, Diakses Pada Hari Jumat Tanggal 12 Oktober 2019 Pukul 14.12 WIB.

yang terbaik pada sesama umat manusia. Islam telah meletakkan batasan pelayanan yang telah difirmankan Allah dalam Q.S. Al-Maidah ayat 2:⁷⁵

..وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۖ

Artinya: “...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (Q.S. Al-Maidah: 2)

Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Syariah harus bisa berorientasi pada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, yang ingin mendapatkan hubungan baik yang nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi. Allah berfirman dalam Q.S. Ali-Imron ayat 159, dimana diberikan petunjuk untuk berlaku lemah lembut kepada sesama:⁷⁶

...بِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ١٥٩

“..Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu...” (Q.S. Ali-'Imran: 159).

⁷⁵ Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, (Jurnal Volume 10, Nomor 2, Desember 2014)

⁷⁶ Ibid.

Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan bermanfaat bagi sesama sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah, *“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”*.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi: *“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”*

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar aurat

(kejelekan) orang lain, karena konsekuensi mengumbar aurat orang lain adalah Allah akan membuka aurat kita dihadapan makhluknya.⁷⁷



⁷⁷ *Ibid.*

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Al arif M, Nur Rianto. 2009. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Rineka Cipta.
- Albert Kurniawan. 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Chris Skinner. 2018. *Manusia Digital*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- David dan Fred R. 2006. *Manajemen Strategi: Konsep-konsep*. Jakarta: INDEKS Kelompok Gramedia.
- Dr. Paulus Wardoyo, MM. 2011. *Enam Alat Analisis Manajemen*. Semarang: Semarang University Press.
- Eddy Suryatno Soegito. 2007. *Marketing Reasearch: Panduan bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono. 2001. *Strategi pemasaran*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Andi Offset.
- Freddy Rangkuti. 1997. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- _____. 2013. *SWOT BALANCED SCORECARD (teknik menyusun strategi korporat yang efektif plus cara mengelola kinerja dan resiko)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan ke tiga. Jakarta: Rineka Cipta.

- Kartini Kartono. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad Syafi'i Antonio. 2001. *Bank Syariah: dari teori ke praktik*. Jakarta: Gema Insani Pers.
- Prawirosoetono Suyadi, Primasari Dewi. 2014. *Manajemen Strategik dan Pengambilan Keputusan Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*, jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____ dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Prof. J. Supranto, M.A.,A.P.U. 2000. *Metode Penelitian Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prof. Dr. H. Hendi Suhendi, M.Si. 2016. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Rully Indrawan dan Poppy Yuniawati. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Steiner, G. A & Milner, JB. 1997. *Kebijakan dan Strategi Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Harikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Surahman, Mochamad Rachmat, Sudibyo Supardi 2016. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Totok Budi Santoso dan Nuritomo. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.

V. Wiratna Sujarweni. 2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

B. Naskah Ilmiah

A. Nursiana, “Pengaruh internet banking, kualitas layanan, reputasi produk, lokasi, terhadap loyalitas nasabah dengan intermediasi kepuasan nasabah.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 2015.

Andi Fariana & Ahmad Safii, “Sinergi Fintech Dengan Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum“, *Jurnal Istinbath Hukum dan Ekonomi Islam*, 2018.

Faiz Al Makki, “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan *Market Share* Bank Syariah (Studi Empiris Di Bank Syariah Mandiri)”. (Skripsi Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah, Jakarta, 2019).

Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto, “Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia“, Jurnal Universitas Pelita Harapan Tangerang, 2017.

Intan Fathimi,”Analisis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknologi Finansial Pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur”. (Skripsi Program Studi Ekonomi Islam – UIN Sumatra Utara, 2018).

Muhammad Afdi Nizar, “Teknologi Keuangan (Fintech) : Konsep dan Implementasinya di Indonesia”, <https://www.researchgate.net> (Article: December 2017)

Muhammad Irzan Fikri Dalimunthe, “Pengaruh Implementasi *FinTech* Terhadap Umkm Di Kota Medan Dengan Analisis SWOT”. (Skripsi Program Studi Ekonomi Islam UIN Sumatra Utara, 2019).

Muhamad Rizal, Erna Maulina, Nenden Kostini, “Fintech As One Of The Financing Solutions For SMEs”, (Jurnal Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UNPAD)

Muhammad Wildan, ”Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology* (FinTech)”. (Skripsi Program Studi Ekonomi Islam UIN Walisongo, 2019).

Novie Iman, “Financial Technology dan Lembaga Keuangan“. Materi Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, Yogyakarta, 2016.

Nur Kholis, “Perbankan Dalam Era Baru Digital“, Jurnal Economicus, 2018.

Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, (Jurnal Volume 10, Nomor 2, Desember 2014).

Ridwan Muchlis, “Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)“, Jurnal At-Tawassuth, 2018.

Salekha Yaumil Sarah, “Pengaruh Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Pay Bri (Studi Kasus Pada Bank Bri Cabang Slamet Riyadi)”. (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah IAIN Surakarta, 2017).

Vetlana Saksonova and Iriana Kuzmina-Merlino, “*Fintech as Financial Innovation-The Possibilities and Problems of Implementation, European Research Studies*”. Jurnal Volume XX Issue 3A, 2017, pp.961-973.

C. Peraturan Perundang-Undangan/Dokumentasi Resmi

Catatan laporan keuangan 31 Desember 2018, Laporan keuangan BSM 2018

Data Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

Data Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung

Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada Fintech*, Jakarta: OJK, 2017.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998.

Undang-Undang Perbankan Syariah (UUPS) No. 21 Tahun 2008.

D. Internet

Apriyani. 2016. *OJK: Waspada dampak teknologi perbankan*. Infobanknews. Diakses 06 Oktober 2019. Tersedia di <http://infobanknews.com>.

Fajriah L. *OJK, BI dan kemenkeu siapkan aturan soal sistem fintech*. Sindonew. Diakses 04 Oktober 2019. Tersedia di <http://ekbis.sindonews.com>.

<Http://www.Emarketer.com>. Diakses pada tanggal 28 September 2019 Pukul 10.45

<https://www.syariahamandiri.co.id>, diakses pada tanggal 01 Maret 2020 pukul 10.25 WIB

<https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/mandiri-syariah-mobile>, diakses pada tanggal 17 Maret 2020 pukul 19.54 WIB

<https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/visi-misi>, diakses pada 29 Februari 2020 pukul. 14.34 WIB

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/internetbanking>, diakses pada 18 Maret 2020 pukul 23. 32 WIB

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/smsbanking>, diakses pada 18 Maret 2020 pukul 21.13 WIB

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/phonebanking>, diakses pada 18 Maret 2020 pukul 22.12 WIB

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/mobilebanking>, diakses pada 19 Maret 2020 pukul 00.31

<https://www.bnisyariah.co.id/personal/bnisyariahotomotif>, diakses pada tanggal 13 Maret 2020 pukul 20.35 WIB

<https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.bnisyariah.haku>, diakses pada 18 Maret 2020 pukul 13.35 WIB

<https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.bnisyariah.wakafhasanah>, diakses pada 18 Maret 2020 pukul 19.47 WIB

<https://Pegadaiansyariah.Co.Id>, “*Posisi Financial Technology Di Mata Ekonomi Islam.*” Diakses Pada Hari Jumat Tanggal 12 Oktober 2019 Pukul 14.12 WIB.

<https://kbbi.web.id/kualitas>

<https://kbbi.web.id/optimal>

Ilman A. Sudarwan, ”OJK Rancang 2 Skema Kerja Sama Bank Syariah dan Fintech”. <https://www.bisnis.com/topic/47734/fintech>. Diakses tanggal 8 Oktober 2019 Pukul 09.45 wib.

Siregar, A. 2016. *Financial technology tren bisnis keuangan ke depan. Infobanknews*. Diakses 06 Oktober 2019. Tersedia di <http://infobanknews.com>

E. Catatan Penulis

Catatan penulis hasil wawancara dengan narasumber pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung

Lena Andri S, wawancara dengan penulis, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung, 20 Februari 2020

Lucy Febriana A, wawancara dengan penulis, PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung, 13 Maret 2020